

Q/SHBX

海南省社会保障卡服务标准

Q/SHBX TG305.07—2025

社会保障卡注销工作指南

2025 - 07 - 18 发布

2025 - 08 - 18 实施

海南省人力资源和社会保障厅
海南省社会保险服务中心

发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由海南省人力资源和社会保障厅提出。

本文件由海南省人力资源和社会保障厅归口。

本文件起草单位：海南省人力资源和社会保障厅、海南省社会保障卡一卡通中心。

本文件主要起草人：李成刚、李敏、王玉彩。

社会保障卡注销工作指南

1 范围

本文件提供了社会保障卡注销工作的服务对象、实施主体、申请条件、办理材料、办理流程、办理时限、办理途径及服务监督、评价与改进等方面的指导。

本文件适用于社会保障卡注销服务工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 41803.1 社会保障卡生物特征识别
- GB/T 45498.1 中华人民共和国社会保障卡一卡通规范 第1部分：基础规范
- GB/T 45498.2 中华人民共和国社会保障卡一卡通规范 第2部分：应用规范
- GB/T 45498.3 中华人民共和国社会保障卡一卡通规范 第3部分：安全规范
- GB/T 45498.4 中华人民共和国社会保障卡一卡通规范 第4部分：终端规范
- LD/T 32 社会保障卡规范
- LD/T 33 社会保障卡读写终端规范
- LD/T 6001.1 社会保障卡检测规范

3 术语和定义

GB/T 41803.1、GB/T 45498.1、GB/T 45498.2、GB/T 45498.3、GB/T 45498.4、LD/T 32、LD/T 33、LD/T 6001.1 界定的术语和定义适用于本文件。

4 服务对象

自然人。

5 实施主体

全省各级社会保障卡一卡通机构。

6 申请条件

社会保障卡注销（一卡通应用功能注销）办理，社会保障卡一卡通功能状态正常，且满足以下条件之一：

- a) 个人死亡注销：社会保障卡持卡人已死亡。

注：支持通过个人身后“一件事”便民事项联动办理。

- b) 个人意愿注销, 包括以下情形:
 - 1) 出国定居;
 - 2) 不属于我省户籍人员且在我省未享受或不再享受相关公共服务;
 - 3) 全国持有社会保障卡超 3 张以上;
 - 4) 社保(医保)关系转移。

7 办理材料

7.1 办理个人死亡社会保障卡注销, 需提供以下材料(使用电子表单的, 可以免填写纸质申请表单; 能共享电子证照的, 可以免提交证件材料):

- a) 有效身份证件原件, 包括居民身份证、居民户口簿(未满 16 周岁的未成年人)、港澳台居民居住证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、外国人永久居留身份证、护照(港澳台护照除外);
- b) 《海南省社会保障卡一卡通应用功能注销业务告知承诺书》(见附录 A);
- c) 代理人有效身份证件原件、关系证明以及死亡证明或户口注销凭证。

7.2 办理个人意愿社会保障卡注销, 需提供以下材料:

- a) 有效身份证件原件, 包括居民身份证、居民户口簿(未满 16 周岁的未成年人)、港澳台居民居住证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、外国人永久居留身份证、护照(港澳台护照除外);
- b) 《海南省社会保障卡个人注销业务办理承诺书》(见附录 B)。

注: 个人意愿注销委托他人办理的, 由代理人持有双方有效身份证件原件、关系证明到服务网点办理。

8 办理流程

8.1 流程

社会保障卡注销流程包括: 受理、审核、办结、归档。流程图见附录C。

8.2 受理

受理人员核对申请人有效证件原件的真实性和有效性、申请材料是否齐全、填写内容是否完整。材料符合的予以受理; 材料不符合的退回并一次性告知申请人。

8.3 审核

审核人员对申请人的业务办理资格、材料的完整性和有效性以及信息的准确性进行审核。

8.4 办结

窗口根据审核意见, 对办件进行予以办结或不予办结。

8.5 归档

事项办结, 将相关信息材料或办理记录进行归档。

9 办理时限

线下办理：即时办结。

线上办理：自受理之日起，2个工作日办结。

10 办理途径

线下办理：社会保障卡一卡通机构。

线上办理：海南一卡通APP或微信小程序，海易办APP、海南政务服务网。

11 服务监督、评价与改进

11.1 服务监督

主动向社会公示服务内容、服务流程、投诉渠道等信息，维护服务对象的知情权，接受行政监督和社会监督。

11.2 投诉处理

提供现场、信函、电话、网络等投诉渠道，有专门工作人员负责核查，处理服务对象的投诉，并将投诉处理结果告知投诉人。

监督投诉方式：0898-12345、0898-12333。

11.3 服务质量评价与改进

11.3.1 采取内部评价与外部评价相结合，开展以服务对象满意度测评为核心要素的服务质量评价。

11.3.2 根据服务评价对服务内容、服务流程等进行优化和改进，持续提高群众满意度和公共服务效能。

附 录 A

(规范性)

海南省社会保障卡一卡通应用功能注销业务告知承诺书

A.1 为海南省社会保障卡一卡通应用功能注销业务告知承诺书

海南省社会保障卡一卡通应用功能注销业务告知承诺书

一、海南省社会保障卡一卡通应用功能注销业务告知书

设定依据：《海南省社会保障卡一卡通管理办法》第二十七条“持卡人死亡的，应由其代理人持社会保障卡、有效身份证件原件及其他证明材料，到市县一卡通机构或通过网上服务平台，办理社会保障卡注销。代理人在申办“身故一件事”时，应当同步办理社会保障卡注销。注销后社会保障卡的一卡通应用功能终止使用。办理注销后，市县一卡通机构应将注销信息实时传送至合作金融机构。注销社会保障卡所需的死亡证明、户口注销凭证等其他证明材料，代理人可以自主选择是否采用告知承诺制方式办理。”

证明内容：申请人办理社会保障卡一卡通应用功能注销业务，应提供死亡人员的死亡证明、户口注销凭证、申请人与死亡人员的关系证明等材料，以证明死亡人员的死亡时间、申请人系死亡人员的直系亲属等事实。

办理方式：为贯彻国务院“放管服”有关要求，落实《海南省全面推行证明事项告知承诺制实施方案》，方便群众办事，本业务证明事项实行告知承诺制。申请人如选择采用告知承诺制方式办理本业务，需签署《海南省社会保障卡一卡通应用功能注销业务告知承诺书》；如不愿承诺或无法承诺的，请按相关文件要求提交相关证明材料。

承诺效力：申请人办理本业务签署承诺书后，不再需要提交以上证明材料，一卡通机构将根据申请人作出的承诺为其办理相关业务。

不适用承诺制情形：申请人有较严重的不良信用记录或曾作出虚假承诺的，不适用告知承诺制，须按本业务办事指南中的规定提交证明材料办理本业务。

一卡通机构核查权力：一卡通机构将在申请人作出承诺后对申请人承诺内容是否属实进行核查；并在申请人承诺授权同意后，通过其他部门、机构、企业等对申请人的承诺内容是否属实进行核查。

表A.1 海南省社会保障卡一卡通应用功能注销业务承诺书

持卡人信息	姓 名			
	证件名称	☐ 居民身份证 ☐ 居民户口簿 ☐ 港澳台居民居住证 ☐ 港澳居民来往内地通行证 ☐ 台湾居民来往大陆通行证 ☐ 护照 ☐ 其他		
	证件号码			
	死亡时间	年 月 日		
	是否已办理户口注销	☐ 是 ☐ 否		
	是否已办结社会保险业务	☐ 是 ☐ 否		
承诺人信息	姓 名		联系电话	
	证件类型	☐ 居民身份证 ☐ 港澳台居民居住证 ☐ 港澳居民来往内地通行证 ☐ 台湾居民来往大陆通行证 ☐ 护照		
	证件号码			
	与死者的关系	☐ 父母 ☐ 配偶 ☐ 子女 ☐ 其他_____		
承诺内容	一、本人知晓《海南省社会保障卡一卡通应用功能注销业务告知书》的全部内容，符合代理持卡人办理注销社会保障卡的条件。 二、本人授权同意一卡通机构通过其他部门、机构、企业查询与承诺相关的信息，用于核实承诺内容的真实性、准确性。 三、本人已知晓要到死亡人员死亡时所在地有关部门（卫健、公安、司法）登记并提醒有关部门15天内上传信息。 四、本人郑重承诺，所有填报的信息真实、准确、完整、有效，愿意对作不实承诺承担相关法律责任。			
签名	承诺人签名： 日期： 年 月 日			

附 录 B

(规范性)

海南省社会保障卡个人注销业务办理承诺书

表B.1为海南省社会保障卡个人注销业务办理承诺书。

表B.1 海南省社会保障卡个人注销业务办理承诺书

社会保障卡持卡人基本信息			
姓 名		手机号码	
证件类型		证件号码	
社会保障号码		社会保障卡 银行账号	
通讯地址			
注销原因			
代理人基本信息			
姓 名		手机号码	
证件类型		证件号码	
通讯地址			
与持卡人关系	☐ 父母 ☐ 配偶 ☐ 子女 ☐ 其他_____		
社会保障卡持卡人有效身份证件或相关材料（关系证明等）复印件粘贴处			
申请人承诺： 本人保证以上所填写内容真实合法有效，同意遵守社会保障卡相关业务规定。现申请注销社会保障卡一卡通应用功能，知晓社会保障卡注销后将无法通过社会保障卡享受相关公共服务权益（如待遇领取、医保就医购药、自助查询等业务），并同意社会保障卡的服务银行对社会保障卡银行账户转为只收不付状态，直至本人至服务银行临柜办理银行账户销户为止，由此造成的损失和后果，本人自行承担全部责任。 申请人签字：_____ 日期：_____ 年 _____ 月 _____ 日 _____ 社会保障卡一卡通中心或 _____ 服务银行_____ 网点： 经办人签字：_____ 日期：_____ 年 _____ 月 _____ 日			

填表说明：1. 办理社会保障卡一卡通应用功能注销手续后，持卡人应及时通过社会保障卡领取相关补贴待遇。

2. 注销社会保障卡一卡通应用功能后 30 日内，请携带有效身份证件、社会保障卡及相关材料至社会保障卡服务银行办理社会保障卡银行账户注销手续。

附 录 C
(规范性)
社会保障卡注销流程图

图C.1为社会保障卡注销流程图。

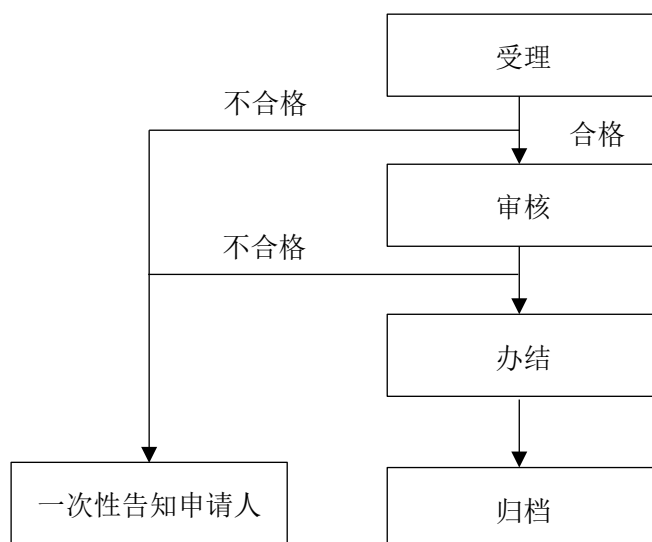


图 C.1 社会保障卡注销流程图

参 考 文 献

- [1] 《关于印发“中华人民共和国社会保障卡”管理办法的通知》（人社部发〔2011〕47号）
 - [2] 《关于社会保障卡加载金融功能的通知》（人社部发〔2011〕83号）
 - [3] 《关于加快推进社会保障卡应用的意见》（人社部发〔2014〕52号）
 - [4] 《海南省社会保障卡一卡通服务管理条例》（海南省人民代表大会常务委员会第39号公告）
 - [5] 《海南省社会保障卡一卡通管理办法》（琼府办〔2021〕60号）
 - [6] 《海南省社会保障卡一卡通服务规程》（琼人社规〔2021〕26号）
-